



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

7.4 – CLIENTES		
REF.	TEMA	O NOSSO COMENTÁRIO
7.4.1	Obrigações de serviço público/ regulamentação	<p>As obrigações de serviço público a considerar devem ser:</p> <ul style="list-style-type: none">- Universalidade de acesso (obrigação de contratar, disposições específicas para pessoas com deficiência, uniformidade tarifária, entre outras);- Igualdade de tratamento entre empresas e entre clientes;- Nível elevado de qualidade de prestação do Serviço;- Elevado nível de segurança;- Transparência e objectividade (contratação, concessão, financiamento,...);- Respeito pelo meio ambiente;- Elevado nível de protecção dos consumidores;- Continuidade do serviço. <p>A melhor forma de concretizar estas obrigações, em nossa opinião, é através de regulamentação da ERSE (não esquecendo que muitos destes princípios já aparecem na legislação em vigor).</p>
7.4.2 <u>Ligações à rede</u>	Encargos de ligação/valores máximos? Elementos de ligação/ encargos Construção de elementos de ligação Condições de pagamento	<p>Concordamos totalmente que devem ser fixados valores máximos para o estabelecimento de ligações.</p> <p>Elemento de ligação para uso exclusivo – parece-nos que o cliente deverá suportar os custos. Elemento de ligação para uso partilhado – os custos deverão ser suportados pelos utentes previstos. O reforço das redes a montante deve ser suportado pelo operador da rede e não pelo cliente seja qual for o nível de consumo.</p> <p>Parece ser lógico que se permita aos requisitantes de uma ligação a opção pela construção por conta própria de alguns tipos de ligação – pelo menos no caso de uso exclusivo. A salvaguarda da qualidade de construção deve ser fixada em regulamento (inspecção obrigatória da instalação pelo operador). Parece lógico que o operador de rede possa exigir a prestação de garantia.</p> <p>Parece-nos que as condições de pagamento de ligações às redes possam ser acordadas entre requisitantes e operadores de rede; mas é de aceitar igualmente que em regulamento possa ser fixado um limite máximo ao valor a pagar antecipadamente. Mesmo em casos simples parece-nos perigoso para o requisitante pagar antecipadamente a totalidade. Os tempos curtos de construção poderão tornar-se longos...</p>
7.4.3 <u>Contratos</u>	Informações mínimas	<p>Identidade e endereço do fornecedor; Objecto do contrato; Duração do contrato; Serviços fornecidos; Níveis de qualidade; Tipos de serviços de manutenção e assistência técnica oferecidos;</p>



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

	<p>Duração e denúncia</p> <p>Recurso a novas tecnologias</p> <p>Celebração de novos contratos e alteração de titularidade</p>	<p>Preços detalhados; Condições de renovação; Suspensão e cessação dos serviços e do contrato; Obrigações do cliente e das empresas quanto à segurança e manutenção das instalações; Sistemas de indemnização automática em caso de incumprimento dos níveis de qualidade; Meios de resolução alternativa de litígios e modos como o consumidor pode aceder a esses serviços; Previsão de que as alterações contratuais devem ser comunicadas ao consumidor com uma antecedência razoável e deverá ser explicitamente aceite pelo consumidor; Medição de fornecimentos e suas condições; Forma de facturação e periodicidade; Condições de pagamento; Regime de caucões; Condições de cessão de contrato a terceiros.</p> <p>Quanto aos contratos do segmento doméstico, a duração dos contratos de fornecimento de gás natural e os prazos de denúncia devem ser uniformizados, por razões de simplificação e economia e de modo a evitar confusões nos consumidores pela existência de contratos diferentes. Haverá que considerar também o regime de fornecimentos sazonais.</p> <p>O atendimento aos consumidores deve ser simplificado, no entanto, os contratos de fornecimento do serviço devem ser sempre reduzidos a escrito, sendo entregue ao consumidor uma cópia assinada por ambas as partes, embora numa fase pré-contratual se possa prever um contacto por telefone ou uma subscrição pela Internet, seguida de posterior contacto num posto de atendimento ou envio da documentação necessária à celebração do contrato.</p> <p>Exactamente por se tratar de um serviço público essencial não nos parece lógico e justo que se mantenha a cobrança de serviço de activação do fornecimento.</p>
<p>7.4.4 <u>Garantias</u> <u>contratuais</u></p>	<p>Meios de prestação de caução</p> <p>Metodologias de cálculo da caução</p> <p>Restituição da caução</p>	<p>Salvo acordo entre as partes, a caução deverá ser prestada em numerário, cheque, transferência electrónica para todos os clientes podendo também usar-se a garantia bancária ou seguro-caução no caso de clientes-empresas.</p> <p>Julgamos que o valor médio de facturação deve ser a base para o cálculo da caução admitindo que poderá fixada em 30 dias para os clientes domésticos e 60 dias para os restantes.</p> <p>Consideramos que deve ser mantida a possibilidade de restituição da caução aos clientes que cumpram os prazos de pagamento, num período de tempo de um ano a contar da data da sua entrada em vigor. Entendemos também que deve ser considerada a possibilidade de o cliente obstar à prestação de caução regularizando a dívida existente e optando pela</p>



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

		transferência bancária como meio de pagamento das facturas.
7.4.5 <u>Equipamentos de medição</u>	Instalação de equipamento Responsabilidade do cliente Equipamento mais evoluído Telecontagem	<p>Deverá poder ser acordado entre o distribuidor e o cliente que este possa instalar o equipamento de manutenção desde que sejam cumpridas as normas técnicas aprovadas. Para os clientes não domésticos deverá ainda ser permitido instalar, por sua conta, um segundo equipamento para efeitos de dupla medição.</p> <p>Se o local de instalação for acessível a terceiros, não poderá ser responsabilizado o cliente por eventuais avarias ou mau funcionamento, salvo se puder ser provado que foi o autor ou causador da avaria.</p> <p>A instalação de equipamento mais evoluídos deveria, em princípio ser obrigação dos distribuidores de gás natural. Pode perfeitamente ser admitido que os próprios estejam interessados nessa instalação e se proponham suportar alguma percentagem do custo da mudança.</p> <p>A telecontagem poderá ser considerada obrigatória para os clientes não domésticos.</p>
7.4.6 <u>Leitura dos equipamentos de medição</u>	Número mínimo de leituras Outros meios de leitura	<p>Consideramos o actual sistema de leituras de gás fortemente penalizador para os clientes domésticos já que praticamente se resume a uma leitura anual. O aceitável seria que a leitura fosse, no mínimo, bimestral.</p> <p>Deve ser possível aos clientes comunicarem as leituras por telefone e por escrito, mas também através da Internet, em espaço próprio disponibilizado na página do distribuidor, ou através de correio electrónico.</p>
7.4.7 <u>Estimativas de consumo e facturação</u>	Metodologia da estimativa Periodicidade da facturação Informação na factura	<p>A metodologia da estimativa de consumo deve constar expressamente no contrato de fornecimento e ser objecto de opção pelo cliente. Na factura deverá ser, pelo menos, indicado sempre que a medição foi efectuada por estimativa.</p> <p>A periodicidade da facturação deverá ser, em princípio, mensal. Para clientes domésticos não vemos mesmo como possa ser de outra maneira sabendo que a esmagadora maioria das famílias obtém mensalmente os seus rendimentos(salários ou pensões).</p> <p>A informação mínima a fornecer na factura deverá ser a seguinte: Titular do contrato n.º Fiscal Identificação do Prestador com respectivos contactos Local do consumo / Código de identificação do local N.º de cliente/conta Zona referente à qualidade de serviço (se forem fixadas zonas) N.º da factura</p>



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

		<p>Tarifa por unidade de medida Período de facturação Metodologia da estimativa Data de leitura anterior e tipo de leitura efectuado Data da última leitura e tipo de leitura (deve ser assinalado em ambas as leituras o número indicado no contador) Consumo a pagar Outros débitos (encargos fixos, ligação, instalação de equipamentos, acertos, compensações, etc.) Valor total em débito e data limite de pagamento em lugar bem destacado na factura. Indicação do período de reclamação possível Indicação de formas de pagamento e outras indicações úteis para o efectuar. Nota: não inserir qual forma de publicidade. A fazê-lo só em anexo.</p>
<p>7.4.8 <u>Pagamentos de facturas</u></p>	<p>Prazos máximos</p> <p>Reclamações</p> <p>Atraso de pagamento</p> <p>Quantia mínima</p>	<p>Julgamos que, à semelhança do que acontece no sector eléctrico, deverá haver prazos fixados regulamentarmente, podendo ser diversificados (conforme o tipo de clientes).</p> <p>Somos da opinião que as reclamações devem ter um efeito suspensivo até ao esclarecimento da situação.</p> <p>Nos casos de falta de pagamento poderá ser fixado um limite mínimo a pagar aquando do cálculo dos juros de mora. Essa quantia mínima deverá ser fixada pela ERSE, à semelhança do que acontece no Sector Eléctrico.</p> <p>Os operadores devem apresentar à ERSE a proposta fundamentada para a aplicação dessa quantia mínima. Os parâmetros serão assentes nos custos administrativos e financeiros dos atrasos de pagamento para as empresas fornecedoras.</p>
<p>7.4.9 <u>Interrupção de fornecimento</u></p>	<p>Elenco de situações de interrupção de fornecimento</p> <p>Preços de serviços de interrupção e restabelecimento de fornecimento</p>	<p>No actual elenco ficam de fora as situações de interrupção por razões de interesse público que devem estar abrangidas. De qualquer forma devem ser estabelecidas regulamentarmente as razões em concreto que podem motivar a interrupção do fornecimento.</p> <p>Parece-nos que será mais seguro para os clientes que os preços destes serviços estejam regulamentados.</p>
<p>7.4.10 <u>Serviços regulados</u></p>	<p>Serviços “hora marcada” e “visita técnica”</p> <p>Serviços de empresas</p>	<p>Para nós deverão ser considerados compromissos comerciais e por isso devem ser incluídas na regulação específica do RQS.</p> <p>A opção de recorrer a empresas diferentes das que os distribuidores indicarem para a instalação ou para a inspecção deve ser sempre garantida. Se houver a verificação de que há</p>



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

		tratamento discriminatório poderá haver recurso para a intervenção do regulador. Como as empresas distribuidoras conhecem o mercado deverão estar obrigados a indicar aos clientes as empresas certificadas para tais tarefas e os respectivos contactos, possuindo, para tal, uma lista actualizada com os contactos das entidades certificadas, a operar na área geográfica, que disponibilizam esses serviços, a lista deve ser fornecida ao consumidor, por forma a que este possa escolher a que entender.
7.5 <u>Unidades</u>	Unidades a usar	Consideramos que é mais perceptível para o consumidor o uso da unidade m ³ . Todavia, quando lhe é possível usar energia eléctrica e gás também é importante para o consumidor que possa comparar consumos e preços e, por isso, seria importante que a factura indicasse a equivalência em KWh.
8. QUALIDADE DE SERVIÇO		
8.1.1 <u>Indicadores de qualidade de serviço técnica</u>	Indicadores gerais Indicadores individuais	Energia não fornecida em GJ; Tempo de interrupção; Frequência média de interrupção; A duração média das interrupções; Tempo médio de reposição do sistema. Frequência das interrupções; Duração total das interrupções; Número de interrupções.
8.1.2 <u>Padrões de qualidade de serviço</u>	Indicadores a considerar Padrões diferentes	Frequência das interrupções; Duração de interrupções; Temos alguns dúvidas de que se justifiquem padrões diferentes para as diversas zonas do País como acontece no RQS do Sector Eléctrico.
8.2.1 <u>Indicadores de qualidade de serviço comercial</u>	Indicadores gerais Padrões	Prontidão na execução de serviços; Prontidão na informação prestada aos clientes; Tempos de espera nos atendimentos; Qualidade de atendimento pelos diversos meios; Qualidade do atendimento e serviços disponibilizados aos clientes com necessidades especiais. Parece correcto que se diferenciem os padrões para os diferentes tipos de clientes.
8.2.2 <u>Compensações</u>	Compensações Responsabilidades dos clientes	As compensações devem ser diferenciadas conforme os diversos tipos de clientes. Em caso de incumprimento da parte do cliente faz sentido que seja exigido o pagamento de uma quantia definida previamente.
8.2.3	Meios de	Os distribuidores regionais devem assegurar o atendimento em



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

<u>Atendimento comercial</u>	atendimento mínimos Atendimento telefónico Através da Internet	postos de atendimento em número adequado ao número de clientes que possuam; devem disponibilizar linhas telefónicas em número suficiente para que o tempo de espera não seja superior a 30 segundos; devem disponibilizar página na Internet com informações e endereço de correio electrónico. O atendimento deve ser disponibilizado por todos os operadores regionais, de preferência gratuito ou através de linhas de valor reduzido, mas sempre de forma a que o tempo de espera seja o mais reduzido possível (30 segundos). Através da Internet devem ser disponibilizadas informações úteis aos consumidores (como por exemplo, a explicação da informação constante da factura, informação relativa às questões de segurança que dependam dos clientes, contactos para situações de emergência, conteúdo dos contratos de fornecimento, localização dos postos de atendimento, entre outras); para além disso deve ser disponibilizado endereço de correio electrónico para resposta a dúvidas; espaço para comunicação das leituras; contacto inicial para celebração de contratos; serviço de envio de reclamações.
<u>8.2.4 Clientes com necessidades especiais</u>	Definição de clientes Serviços mínimos	Devem ser considerados clientes com necessidades especiais os clientes impossibilitados de se deslocarem sem recurso a cadeiras de rodas, os clientes que tenham alguma incapacidade física (permanente ou temporária) que os impossibilite ou lhes dificulte a mobilidade, os invisuais, os surdos, as pessoas que tenham algum tipo de incapacidade psíquica que não as impossibilite de viverem sozinhas, os idosos e os clientes que coabitem com clientes com necessidades especiais. Os distribuidores devem elaborar facturas e outros suportes de informação em <i>Braille</i> ou em formatos alternativos; devem ter quadros humanos que, com simpatia e cuidado, facilitem informação simplificada (que também é necessária, muitas vezes, para consumidores menos instruídos); devem prever a possibilidade de deslocação de técnicos às instalações das pessoas que não se possam deslocar para celebração de contratos, prestação de informação ou tratar de reclamações; a página da Internet deve ser de fácil consulta e ter som.
<u>8.2.5 Avaliação da satisfação dos clientes</u>	Inquéritos e estudos de imagem	Os distribuidores devem estar obrigados a realizar inquéritos e estudos de imagem, pelo menos uma vez em cada período regulatório, por forma a aferir o grau de satisfação dos clientes. Todavia, é importante que sejam quotidianamente facultados os meios legais de apresentar reclamações e que o apuramento destas esteja disponível perante o regulador.
<u>10.2 Para os clientes</u>	Disponibilização de informação aos clientes	As páginas da Internet dos distribuidores devem disponibilizar informação aos clientes sempre actualizada. O lançamento de folhetos informativos (e não publicitários) deve ser ponderada para os casos mais relevantes (por exemplo, sobre as questões



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

	<p>Matérias objecto de divulgação obrigatória</p> <p>Publicações asseguradas pela ERSE</p> <p>Regulamentação e nível de informação dos consumidores / papel da ERSE</p> <p>Tipo de informação prestada pelos consumidores</p>	<p>de segurança das instalações) por forma a evitar o recurso indiscriminado ao suporte em papel. As facturas devem disponibilizar o endereço da página da Internet, chamando a atenção para alguma novidade de informação que lá conste.</p> <p>Os distribuidores devem divulgar obrigatoriamente, na Internet, o conteúdo dos contratos de fornecimento, de modo a que seja possível ao consumidor saber com antecedência o que deles consta. Devem também ser divulgadas as matérias relacionadas com a segurança das instalações, nomeadamente a obrigatoriedade de proceder a vistorias periódicas das instalações a cargo dos clientes e as cautelas mínimas a ter, bem como os procedimentos adequados em casos de fugas ou outros acidentes.</p> <p>A ERSE deve assegurar a publicação do quadro regulamentar, dos processos de regulação e estudos e auditorias realizadas sobre as matérias de interesse para os consumidores, nomeadamente as relativas ao cumprimento das obrigações de serviço público (qualidade, segurança, etc.).</p> <p>A ERSE deve ter um papel de facilitador da informação, nomeadamente simplificando as informações de carácter técnico e explicando as possíveis consequências concretas para os consumidores das deliberações tomadas. A ERSE deve trabalhar com as organizações de consumidores com vista à elaboração e divulgação dessas informações aos consumidores.</p> <p>Os consumidores devem prestar todas as informações necessárias para assegurar o correcto funcionamento dos serviços, mas essas informações não devem exceder o estritamente necessário para tal e não devem ser cedidas a terceiros nem utilizadas fora do âmbito previsto, nomeadamente a nível comercial.</p>
<p><u>10.3 Participação dos consumidores</u></p>	<p>Participação de representantes dos consumidores</p> <p>Prazos de resposta a reclamações e pedidos de informação</p>	<p>Todas as áreas de regulação devem prever a possibilidade de participação dos representantes dos consumidores pois, em princípio, qualquer medida tomada terá reflexo, directa ou indirectamente nos consumidores. Deverão ser as organizações de consumidores a optar por intervir ou não consoante os assunto que se tratam.</p> <p>A resposta aos pedidos de informação e reclamações não deve exceder 15 dias a contar da recepção do pedido ou reclamação, podendo ser o prazo ser alargado para 30 dias, nos casos de maior complexidade, nestas situações o consumidor deve ser informado do alargamento do prazo (passados 15 dias). Caso se trate de uma reclamação cujo tratamento seja necessário prolongar para além dos 30 dias, o consumidor deve ser informado do estado do processo a cada 15 dias.</p>
11. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS		



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

<p>11. <u>Resolução de conflitos</u></p>	<p>Promoção da arbitragem voluntária</p> <p>ERSE melhorar os serviços que presta</p> <p>Articulação entre organismos</p>	<p>Consideramos que devem ser tomadas medidas com vista à criação de um Centro de Arbitragem especializado para o sector da gás natural e para o sector da electricidade.</p> <p>Em termos de serviços prestados pela ERSE em matéria de mediação e resolução de conflitos, os que actualmente são disponibilizados parecem-nos adequados, no entanto, é importante dar a conhecer aos consumidores a existência desses serviços, assim, deve ser promovida uma campanha de informação sobre esta temática. Outra medida que pode ter utilidade é a criação de um formulário através do qual os consumidores possam redigir os pedidos de intervenção da ERSE de forma simples, formulário esse que poderia também ser distribuído pelas Associações de Consumidores e Centros de Informação Autárquica ao Consumidor.</p> <p>É importante que exista coordenação entre as entidades que promovem a resolução extrajudicial de conflitos de consumo, nesta área, assim sendo, poderia ser criado um sistema de comunicação das intervenções nesta área, que funcionasse junto da ERSE; sempre que uma entidades promovesse um processo de mediação ou resolução de um conflito, o resultado seria comunicado à ERSE para efeitos de tratamento estatístico do número de pedidos de intervenção, dos problemas tratados e do grau de sucesso das intervenções, bem como com o objectivo de uniformização das forma de tratamento das questões.</p>
--	---	---